

Лекция № 1. Особенности консультирования в социальной работе.

1.1. Современные представления об основных задачах консультирования.

1.2. Подходы техники в работе консультанта.

1.3. Область применения консультирования.

1.1. Современные представления об основных задачах консультирования

Слово **«консультирование»** происходит от латинского слова *consultare* – совещаться, заботиться, советоваться. Под этим словом в русском языке подразумевается совет, разъяснение специалиста по какому-либо вопросу, беседа с целью расширения и углубления знаний. Буквально «консультировать» значит давать совет или советоваться по интересующей проблеме.

Консультирование клиента является одним из видов помощи в психосоциальной работе. На практике консультирование проводит практически каждый специалист социальной сферы, работая с людьми, находящимися в кризисной ситуации, в условиях стресса. Оказание помощи клиенту в трудной жизненной ситуации включает информирование; обучение навыкам, способствующим улучшению ситуации; помощь в анализе проблем, прояснении конфликтных зон и поиск путей решения проблемной ситуации. Для того чтобы такая работа проводилась профессионально, необходимо освоение основ консультирования, что становится важной составляющей обучения специалиста по социальной работе.

Консультирование определяется как стратегия, технология и метод профессиональной помощи. Содержание понятия *"консультирование"* включает особый вид отношений между социальным работником и клиентом.

Отмечают следующие причины фундаментальной связи между психологией и консультированием:

1) консультирование направлено на анализ проблемы клиента, что непосредственно связано с чувствами, мыслями и действиями, способствующими изменению ситуации;

2) процесс консультирования носит психологический характер: полученная при консультации информация проявляется в сознании клиента непосредственно в момент консультации, в периоды между встречами с консультантом, а также после того, как консультирование закончено и клиент начинает помогать себе сам;

3) теории консультирования базируются на известных психологических школах, направлениях.

Несмотря на широкий смысл термина *"консультирование"*, его основное значение состоит в том, чтобы помочь клиенту управлять собственной жизнью благодаря реалистичной оценке и пониманию своих переживаний.

Составляющие консультирования:

1) личность клиента и его переживания;

2) личность консультанта;

3) взаимоотношения между клиентом и консультантом;

4) процедуры (методы, техники) консультирования, направленные на решение проблем клиента.

Консультирование могут проводить психологи, социальные работники, педагоги или врачи, прошедшие специальную подготовку. В качестве клиентов рассматриваются как здоровые, так и больные люди, предъявляющие проблемы экзистенциального кризиса, межличностных конфликтов, семейных затруднений или профессионального выбора. Важно, что клиент воспринимается консультантом как дееспособный субъект, ответственный за решение своей проблемы.

Методологические основы консультирования заложены в фундаментальных психологических исследованиях. Различные теоретические и эмпирические подходы к данной проблеме долгое время наиболее активно развивались за рубежом. Базовой основой консультирования послужила "разговорная терапия" (talking cure) З. Фрейда, объясняющая эмоциональные состояния с помощью обращения к детским переживаниям. Разрешение проблем в соответствии с этим подходом осуществляется с помощью катарсиса. Существенный вклад в разработку теоретических принципов консультирования внес Карл Роджерс, акцентируя внимание специалистов на главном инструменте консультирования - качестве взаимоотношений консультанта и клиента, создании определенных терапевтических условий, основанных на эмпатии, искренности и безусловном позитивном отношении консультанта к клиенту. Директивные методы, направленные на изменение поведения клиента в сторону реализма, разрабатывались в когнитивно-бихевиористском направлении.

В литературе выделено три основных подхода в консультировании, базирующихся на фундаментальных теориях психологических школ:

1. *Проблемно-ориентированное консультирование.* Направлено на анализ сущности и внешних причин проблемы, поиск путей разрешения.
2. *Личностно-ориентированное консультирование,* центром внимания которого является анализ индивидуальных причин проблемы, деструктивных личностных стереотипов и их предупреждение в будущем.
3. *Консультирование,* ориентированное на выявление ресурсов для решения проблемы.

Для того чтобы начинающий специалист мог выбрать "свою" теорию, "свое" направление из многообразия теорий консультирования, необходимо глубоко изучить *первоисточники*, т.е. книги и статьи, написанные теоретиками различных направлений консультирования. Не менее важно *посещать учебные курсы и семинары*, которые ведут компетентные сторонники (практики-психотерапевты) различных консультативных подходов, что поможет провести сравнительный анализ различных теорий, оценивая их сильные и слабые стороны. В целях более глубокого изучения конкретного теоретического подхода специалист может побывать в роли клиента у психолога-консультанта, практикующего данный подход (направление) и "прочувствовать" действенность теории на собственном опыте. Таким образом, ресурсы для построения личной теории берутся на двух основных источниках знания: из теории консультирования и личного профессионального опыта консультанта.

Освоив теоретические и практические аспекты психологических школ, приобретая определенный опыт, консультант в зависимости от ситуации и особенностей клиента может использовать *эkleктический подход* в своей работе. Современный взгляд ученых на обучение консультированию ориентирован на то, что психологические теории не являются жесткой подборкой методов. Исследователи полагают, что *эkleктического*

подхода в работе придерживаются около 70% психотерапевтов и консультантов. Развитие индивидуального стиля предполагает знание теории различных подходов к консультированию и умение интегрировать их в своей работе с учетом своих особенностей как консультанта, а также потребностей и особенностей клиента.

Любая деятельность, включая консультирование, имеет определенную цель, которая должна базироваться на потребностях клиента. Выделяют две основных цели консультирования:

- 1) повышение эффективности управления клиентом собственной жизнью;
- 2) развитие способности клиента решать проблемные ситуации и развивать имеющиеся возможности.

В социальной работе целью консультирования является помощь человеку в нахождении как можно большего количества вариантов поведения, мыслей, чувств, поступков для активного взаимодействия с людьми и группами в социуме. Консультант помогает человеку осознать проблемы, которые он не контролирует, изменить свои установки по отношению к окружающим и в соответствии с ними корректировать свое поведение. Таким образом, основные цели консультирования имеют направленность на повышение удовлетворенности жизнью, что непосредственно связано с личностным ростом человека, развитием навыков преодоления трудностей, умением завязывать и поддерживать межличностные отношения.

Перед консультантом в социальной сфере стоят разнообразные конкретные задачи, например помочь клиенту справиться с текущими социально-профессиональными или индивидуально-личностными проблемами либо помочь клиенту психологически и социально выйти из кризисной (экстремальной) ситуации, помочь семье в решении тех проблем, в которых они испытывает наибольшие затруднения.

Для осуществления целей и задач консультирования специалисты пользуются определенными методами. *Метод* (от греч. *methodos*- путь исследования или познания, теория, учение) определяется в науке как способ достижения какой-либо цели, решения конкретной задачи; совокупность приемов или операций практического или теоретического освоения (познания) деятельности.

Единой классификации методов консультирования не существует, однако выделяют несколько оснований для классификации:

- 1) исследование проблем (сбор информации, диагностика);
- 2) снятие эмоционального напряжения;
- 3) определение приоритетов проблем и работа над ее решением;
- 4) психопрофилактика.

К первой группе методов относятся: беседа (интервью), наблюдение, тестирование, анкетирование, биографический метод и т. д.

Основным методом консультирования является определенным образом организованная беседа как системная ситуация общения (условие взаимодействия) клиента и консультанта, в процессе которого имеет место принятие последним профессиональных решений в отношении проблем клиента.

Метод наблюдения - это метод сбора информации об изучаемом объекте путем непосредственной регистрации фактов (событий и условий), значимых с точки зрения целей исследования (в ситуации консультирования - исследование консультантом клиента как личности, особенностей его жизненной ситуации и проблем и т.д.). Данный метод

используется в процессе консультирования на всех этапах, в результате чего появляется возможность уточнения запроса клиента (над чем именно он готов работать в данный момент), формулирования, проверки и корректировки консультантом возникающих у него гипотез относительно проблем клиента.

Тестирование может проводиться консультантом в форме опроса, эксперимента, краткосрочного задания. Тест отличается от других психодиагностических методик своей стандартизованностью (существование задания, четкой инструкции, прописанной процедуры тестирования, стандартными являются и способы обработки и интерпретации тестовых заданий). Особенно популярны в отечественной психосоциальной работе проективные тесты, которые применяются при самых разных направлениях в консультировании: выявлении отношения клиента к собственной жизни, к членам семьи, друзьям и коллегам (рисуночные тесты "Дом, дерево, человек", "Несуществующее животное" и т.д.). Более глубокие результаты исследования получают при комплексном применении методов беседы, наблюдения, тестирования.

Анкетирование позволяет собрать материал об интересах, особенностях личности, психологических проблемах и поступках клиента. Прежде чем начать анкетирование, для достоверности результатов необходимо наладить рабочий контакт с клиентом, включающий доверительные отношения, искренность и открытость. Содержание вопросов анкеты может быть направлено на изучение планов на будущее; особенностей поведения; социального положения; уровня знаний и т.д.

Биографический метод - способ исследования, диагностики, коррекции и проектирования жизненного пути личности. Источником данного метода служат: опрос близких людей, анализ документов (дневников, писем и т.д.), биографические методики (сочинения, диаграммы жизненных изменений и т.д.).

Вторая группа методов направлена на снятие эмоционального напряжения клиента. Они могут использоваться в любом направлении консультативной работы. Такие методы называют катарсическими. Эмоциональное состояние клиента, безусловно, оказывает влияние на процесс консультирования, в этой связи снятие напряжения, создание безопасной и благоприятной атмосферы - одна из задач консультанта. Создание такой обстановки возможно с помощью применения следующих методов: вербальная и невербальная поддержка, нерелексивное слушание, дыхательные методы, арт-терапия.

Третья группа методов: определение приоритетов проблем и работа над ее решением. Используются для анализа проблем, анализа факторов, вызывающих проблему, анализа взаимного влияния этих факторов, сравнения различной информации и др., что позволяет определить степень важности проблем и срочность их решения. К таким методам относят, например, метод ранжирования альтернатив, с помощью которого возможно упорядочить все варианты решения исследуемых социальных проблем по определенному рангу как наименее или наиболее предпочтительные.

Четвертая группа методов направлена на психопрофилактику. Это деятельность по психопросвещению клиента или его семьи: библиотерапия (использование специально подобранного для чтения материала как терапевтического средства с целью решения личных проблем при помощи направленного чтения), тренинги на темы: поиск работы, сексуальные отношения, распределение времени, отношение к деньгам и многие другие важные для клиентов социальной сферы темы.

Консультирование в социальной сфере может осуществляться как в индивидуальном, так и в групповом формате.

Индивидуальное консультирование позволяет создать камерную, интимную атмосферу, в которой человеку бывает проще раскрыть свои секреты, довериться консультанту и проанализировать возможности изменений своей жизни.

В групповой работе бывает трудно уделить внимание исследованию глубоких личных проблем клиента, однако работа с группой дает возможность специалисту выделить типичное, общее для клиентов социальной сферы, сформировать группу на основе общих проблем и интересов. Группы могут использоваться: в исправительных целях; для обеспечения нормального развития отдельных членов группы, особенно в критические периоды роста; для решения общих проблем данной категории клиентов; в целях психообразования.

К желательным результатам консультативной помощи относят психоэмоциональную стабилизацию; лучшее понимание себя, своей ситуации и других людей; принятие решения и реализацию клиентом решения. В работе с семьей критерием эффективности работы консультанта является изменение отношения в таких семьях к детям; способности родителей, членов семьи наладить быт и функционирование семьи для создания безопасной эмоциональной и физической атмосферы, способствующей развитию личности каждого члена семьи.

Цели и задачи консультирования

Цели и задачи психологического консультирования можно определять по-разному – в зависимости от того подхода к психологическому консультированию, в рамках которого специалист предпочитает работать.

Алешина Юлия Евгеньевна (1994) основную цель психологического консультирования определяет как оказание психологической помощи, то есть разговор с психологом должен помочь человеку в решении его проблем и налаживании взаимоотношений с окружающими. Применительно к этой цели выдвигаются следующие задачи:

1. Выслушивание клиента.
2. Облегчение эмоционального состояния клиента.
3. Принятие клиентом ответственности за происходящее с ним.
4. Помощь психолога в определении того, что именно и как можно изменить в ситуации.

Г.С. Абрамова определяет целью психологического консультирования культурно-продуктивную личность клиента, чтобы человек обладал чувством перспективы, действовал осознанно, был способным разрабатывать различные стратегии поведения и анализировать ситуацию с различных точек зрения. Главная задача психолога-консультанта – создать для нормального, психически здорового клиента условия, в которых он начал бы создавать осознанные нешаблонные способы действия, которые позволили бы ему действовать в соответствии с возможностями культуры.

С точки зрения Р.-А.Б. Кочюнас (1999), целью психологического консультирования является появление у клиента черт зрелой личности.

Первоочередная задача – появление черт зрелой личности у самого психолога-консультанта.

1.2. Подходы техники в работе консультанта.

Виды консультирования

Выделяют следующие **виды консультирования** (Б.Д. Карвасарский):

1. *Проблемно-ориентированное консультирование (consulting)*. Акцент здесь делается на модификации поведения, анализе внешних причин проблемы. Цель работы с клиентом: формирование и укрепление способности клиента к адекватным ситуациям действиям, овладение техниками, позволяющими улучшить самоконтроль.
2. *Личностно-ориентированное консультирование (counseling)*. Центрировано на анализе индивидуальных, личностных причин проблемы, процессе складывания деструктивных личностных стереотипов, предотвращении подобных проблем в будущем. Консультант здесь принципиально воздерживается от советов и организационной помощи, так как это уводит в сторону от внутренних, глубинных причин проблемы. Много приемов, используемых в рамках этого направления, взято из многочисленных психоаналитических и постпсихоаналитических течений западной психотерапии. Прежде всего, сюда следует отнести техники гештальттерапии, гуманистической психотерапии.
3. *Решение-ориентированное консультирование (solution talk)*. Упор здесь делается на активацию собственных ресурсов клиента для решения проблемы. Представители этого подхода обращают внимание на тот факт, что анализ причин проблемы неминуемо приводит к усилению чувства вины у клиента, что является препятствием к сотрудничеству психолога-консультанта и клиента. Много приемов, используемых в рамках этого подхода, взято из краткосрочной позитивной терапии.

Выделяют следующие **виды консультирования** (Овчарова Р.В., Кочюнас Р.-А. Б. и др.):

- ✓ ☐ Индивидуальное и групповое консультирование.
- ✓ ☐ Однократные и многократные консультации.
- ✓ ☐ Консультации по личному обращению – консультации в результате вызова, направления.
- ✓ ☐ Без дополнительного тестирования и с дополнительным тестированием.
- ✓ ☐ Без привлечения методов психологической коррекции (доведение до клиента имеющей отношение к его проблемам психологической информации) и с привлечением этих методов.
- ✓ ☐ Консультации изолированные и комбинированные с другими методами психологической помощи (например, социально-психологический тренинг между консультациями).

✓☐ По характеру решаемых задач: возрастно-психологическое, профессиональное, психолого-педагогическое, семейное и другие виды психологического консультирования.

✓☐ По характеру теоретического подхода, в котором работает психолог-консультант: когнитивная психология, бихевиоризм, гуманистическая психология, психоанализ.

✓☐ По степени непосредственности или опосредованности контакта между психологом-консультантом и клиентом: очное консультирование, дистантное консультирование (консультирование на телефоне доверия, консультирование посредством дистантного письма, консультирование посредством написания популярных книг по психологии или открытых ответов психологов на письма читателей в популярных журналах).

Пространственная и временная организация консультативного процесса

Обстановка консультирования

Во время психологического консультирования клиент с меньшей настороженностью раскрывает и исследует свои проблемы, если консультирование происходит в хорошо оборудованном кабинете. Консультирование должно происходить в спокойной обстановке, в звуконепроницаемом кабинете. Кабинет должен быть не очень большим, окрашенным в спокойные тона, уютно обставленным и не слишком вычурным. Свет не должен падать на клиента. В кабинете необходим стол, удобные стулья (три-четыре стула на случай приема нескольких человек, например: родители клиента, супружеская пара и т.п.). Для проведения занятий по релаксации желательно иметь кушетку. На стенах можно повесить несколько картин, на полках расположить книги, но интерьер не должен быть перегружен, чтобы не отвлекать внимание клиента. Каждый раз клиента следует принимать в одном и том же кабинете. Это его меньше отвлекает, не занимает время на освоение новой обстановки, кроме того, позволяет чувствовать себя безопаснее.

1.3. Область применения консультирования.

Социальное консультирование - одно из направлений профессиональной деятельности, в ходе которого специалист по социальной работе помогает клиенту понять суть его трудной жизненной ситуации и предлагает различные варианты ее решения. Как технологический способ решения социальных задач эта процедура часто используется не только в социальной работе, но и в медицинской, юридической и психотерапевтической практике. Консультирование позволяет путем предоставления необходимой информации, указания на альтернативные формы помощи содействовать гражданам в реализации их законных прав и интересов.

Методологические основы консультирования заложены в фундаментальных исследованиях таких психологов, как З. Фрейд, А. Адлер, К. Юнг, Э. Бёрн, А. Эллис, Р. Пёрл, К. Роджерс, В. Франкл и др. Они разрабатывали теорию консультирования, исходя из собственных представлений о структуре и функционировании личности, механизмах взаимодействия людей в процессе непосредственного общения. В результате сложилась базовая концепция консультирования, суть которой состоит в том, что специалист,

пользуясь своими профессиональными, научными знаниями, создает для другого человека условия, позволяющие ему открывать в себе новые возможности для решения возникшей проблемы.

В процессе консультирования решаются следующие задачи:

- оказание профессиональной помощи в связи с заявленной клиентом проблемой;
- информирование клиента о неиспользованных им возможностях;
- мобилизация скрытых ресурсов клиента, обеспечивающих самостоятельное решение проблемы;
- выявление основных направлений дальнейшего развития личности.

Консультирование проводится тогда, когда клиент самостоятельно обратился к специалисту со своей проблемой, т.е. проблема уже имеется, предупреждать ее появление поздно, нужно оказывать помощь. При этом необходимо уточнить и осмыслить проблему, найти средства для ее решения; только затем пытаться предупредить, предотвратить появление подобных проблем в будущем.

Консультирование представляет собой взаимодействие клиента и специалиста как минимум на двух уровнях: содержательном и психологическом. На *содержательном* уровне клиент обращается с просьбой помочь ему в решении трудной жизненной ситуации, а специалист изучает суть возникшей проблемы и предлагает варианты возможного выхода из нее. На *психологическом* уровне устанавливаются доверительные отношения между специалистом и клиентом, специалист формирует у клиента установку на самостоятельное решение возникших жизненных трудностей.

Основные принципы проведения консультаций.

Целесообразность. Каждая консультация имеет конкретную цель, решает определенную задачу. Взаимодействие консультанта и клиента строится строго в рамках и на материале заявленной проблемы. Специалисту необходимо помнить слова М. Твена: «Когда мы потеряли цель, наши усилия утроились».

Добровольность. Клиент самостоятельно и добровольно обращается за помощью к консультанту, без его согласия процесс не может быть начат. Он также вправе в любое время отказаться от помощи консультанта. Эффективность консультации определяется ценностью идей, а не статусом консультанта.

Методическая грамотность и компетентность консультанта. Ядром технологии процесса консультирования является установление доверительных взаимоотношений консультанта и консультируемого. Консультант должен обладать широкой эрудицией, быть компетентным в области обсуждаемой проблемы, уметь методически грамотно, убедительно вести консультации.

Доброжелательное и безоценочное отношение к клиенту. В процессе консультирования клиент должен чувствовать себя спокойно и комфортно. Доброжелательное отношение подразумевает не просто следование общепринятым нормам поведения, но и умение внимательно слушать, оказывать необходимую психологическую поддержку, не осуждать, а стараться помочь каждому, кто обращается за помощью.

Ориентация на нормы и ценности клиента. Этот принцип подразумевает, что специалист во время своей работы должен ориентироваться не на социально принятые нормы и правила, а на те жизненные принципы и идеалы, носителем которых является клиент. Критическое отношение консультанта к ценностям клиента может привести к тому, что пришедший на прием человек заманется, не сможет быть искренним и открытым, следовательно, возможности консультативного воздействия окажутся практически нереализованными.

Запрет давать советы. Клиентам нельзя давать советы. Советуя, консультант берет на себя ответственность за происходящее, что не способствует развитию личности консультируемого и адекватному отношению его к действительности. Любые неудачи в реализации совета зачастую приписываются консультанту, что мешает пониманию клиентом своей роли в происходящих с ним событиях.

Анонимность. Любая информация, сообщенная клиентом консультанту, не может быть передана без его согласия ни в какие общественные или государственные организации, частным лицам, в том числе родственникам и друзьям.

Разграничение личных и профессиональных отношений. Консультант должен помнить, что установление личных отношений между ним и клиентом может привести к тому, что консультант утратит объективность в оценке проблемы клиента.

Включенность клиента в процесс консультирования. Для того чтобы процесс консультирования был эффективным, клиент во время приема должен занимать в беседе активную позицию, сам предлагать темы для обсуждения, максимально подробно расспрашивать консультанта об интересующих его вопросах. Для того чтобы обеспечить такую включенность, специалист по социальной работе должен следить за тем, чтобы развитие разговора выглядело для клиента логичным и понятным, но не перехватывать инициативу.

Социальное консультирование имеет ряд особенностей, отличающих его от психологического, медицинского и юридического консультирования.

1. Чаще всего за помощью обращаются люди с низким социальным статусом, имеющие не одну, а целый комплекс проблем. Пришедшие на консультацию в большинстве случаев хотят, чтобы специалист обеспечил им быстрое решение проблемы, дал совет, но главное - подтвердил их собственное восприятие ситуации. Поэтому во время консультации они нередко сопротивляются активному вовлечению в процесс решения той или иной проблемы, предпочитая занимать пассивную позицию человека, перекладывающего решение вопроса на другого (консультанта).
2. Консультант должен не только профессионально владеть технологией проведения консультации, но и быть компетентным в широком круге вопросов, с которыми к нему могут обратиться потенциальные клиенты. Поэтому он должен уметь использовать в своей работе современные средства связи и источники информации.
3. В процессе консультирования специалист знакомится с личной жизнью клиента. Он определяет степень ее соответствия общественной ситуации. Основные решения принимаются по восстановлению логики индивидуальной жизни, не противоречащей законам общественного развития. Основное воздействие направляется на этические и правовые нормы, сформированные в сознании клиента.

В социальной работе консультирование выполняет ряд функций: информирующую, развивающую, проблемно-ориентирующую, коррекционную, фасилитирующую, катализирующую и др.

Информирующая функция - предоставление клиенту необходимой информации или указание на источники и специалистов, владеющих нужными сведениями.

Развивающая функция - активизация личностных ресурсов клиента, создание условий для их проявления и развития.

Наиболее часто реализуется *проблемно-ориентирующая функция*, помогающая человеку сориентироваться в неясной ситуации и осознать сущность возникшей проблемы.

Коррекционную, фасилитирующую и катализирующую функции могут выполнять только специально подготовленные работники специализированных учреждений, так как подобные воздействия затрагивают глубинные личностные структуры, а следовательно, могут иметь непредсказуемые последствия.

Контактное консультирование проводится в ходе непосредственного общения специалиста с клиентом. Оно может быть посвящено вопросам материнства и детства, семьи и брака, профессии, злоупотребления наркотиками, безработицы и т.д. Выделяют конкретное и программное консультирование.

Конкретное консультирование осуществляется в тех случаях, когда речь идет о какой-либо проблеме человека, группы, семьи и т.д. При этом, как правило, происходит не только передача дополнительной информации, которая помогает консультируемому разобраться в сложном для него вопросе, но и осуществляется поддержка клиента. На практике нередко клиент нуждается именно в морально-психологической помощи, чтобы воплотить уже имеющееся у него знание в практическое действие.

Программное консультирование - это двусторонний процесс решения проблем, в ходе которого консультант помогает учреждению или организации объективно проанализировать их деятельность, устранить налет субъективизма в оценках и на этой основе повысить качество оказываемых социальных услуг. Акцент в такого рода консультации делается на способах обеспечения действенности социальных услуг, а не на личной проблеме отдельно взятого клиента. Программное консультирование предполагает также сосредоточение внимания на организационных вопросах с целью эффективного решения проблемы клиента.

очетаниее конкретного и программного консультирования. Специалист по социальной работе сначала проводит консультацию конкретного типа, помогая сотрудникам социальных учреждений в решении проблем отдельных клиентов. Обобщая полученную информацию, он переключает внимание на решение программных или структурных задач данной категории клиентов.

Технологией контактного консультирования должен владеть каждый специалист по социальной работе, умение консультировать - показатель его профессионализма.

Дистантное (заочное) консультирование предполагает общение с клиентом по телефону или посредством переписки.

Телефонное консультирование. При общении с консультантом по телефону у клиента формируется фантазийный образ собеседника. Этому способствуют принцип анонимности как большинства консультантов, так и клиентов. Клиент, получая простор для построения образа, наделяет консультанта теми или иными внешними и личностными чертами. Создается соответствующая структура миф!! Кроме того, при телефонном контакте большое значение имеет не только текст сообщения, но и нюансы голоса - тон, тембр, скорость речи, паузы, продолжительность молчания.

Консультативная переписка. Применение на практике этого вида социальной помощи обусловлено тем, что часто телефонное консультирование затрудняется из-за большой загрузки линии или отсутствия телефона у клиента. В переписке отражается как воздействие консультанта, так и вербальное и невербальное самовыражение клиента. Консультативное воздействие при этом подразумевает предоставление клиенту обратной связи - подтверждение того, что он обратился именно в ту службу, где ему могут оказать помощь. У консультативной переписки есть несколько существенных ограничений для применения: недостаток информации о клиенте для оказания ему помощи; затрудненность обратной связи; невозможности оказания экстренной помощи. Переписка служит лишь начальным передаточным звеном к помощи непосредственной - лицом к лицу.

Социальное консультирование может проводиться в индивидуальной и групповой формах. Групповые консультации возможны лишь с клиентами, имеющими сходные проблемы и выразившими желание работать в группе. Они организуются после предварительных индивидуальных консультаций с каждым из потенциальных членов будущей группы.

Индивидуальные консультации делятся на: однократные и многократные; консультации по личному обращению; в результате вызова, направления; изолированные и комбинированные с другими методами помощи.

Таким образом, консультирование широко применяется в практике социальной работы. Эта технология имеет свои достоинства и недостатки. К преимуществам консультирования относятся: сравнительная простота, экономичность, возможность оказания непосредственной экстренной помощи.

Недостатком социального консультирования может быть отстраненность специалиста от того социального организма, где зарождается и развивается проблема клиента.